

引子

骤雨初歇，河北省邢台市巨鹿县西郭城镇马家营村村民郝秀芳走出家门不久，远远看见路上有个坑。走近一瞧，原来是埋设水管的路面发生塌陷。停下脚步、掏出手机，郝秀芳蹲下连拍了几张照片，随即通过“巨好办”服务平台上报。

群众诉求“一键达”，掌上服务“一点通”。

郝秀芳说，她今年7月12日上报的这条道路维修信息，不到半小时就通过服务平台流转至巨鹿县供水服务中心受理。很快，修缮工作完成。

在2020年底召开的中央农村工作会议上，习近平总书记指出：“要用好现代信息技术，创新乡村治理方式，提高乡村善治水平。”

近年来，巨鹿县探索数字化赋能乡村治理新方式，开发应用“巨好办”服务平台，构建“县—乡—村—网格—户”五级全覆盖数字化组织架构，建立“县乡联动、部门协同、有呼必应”工作机制，高效化解群众急难愁盼。平台自2020年5月上线以来，累计解决群众诉求53万余件。

2022年11月，巨鹿县“打造‘巨好办’服务平台 构建乡村治理新格局”的经验做法，入选农业农村部、国家乡村振兴局联合发布的第四批全国乡村治理典型案例。

数字化如何赋能乡村治理?“巨好办”服务平台怎样有效运行?近日，记者走进巨鹿县实地调研。

人民眼·提升乡村治理效能②

河北邢台市巨鹿县“巨好办”服务平台上线3年多来，累计解决群众诉求53万余件

群众诉求“一键达” 掌上服务“一点通”

本报记者 邵玉姿

帮他完善材料，申请相关救助。

“变群众跑腿为数据跑路。”刘彦良介绍，“巨好办”服务平台上线以来，已逐步形成“部门围绕乡镇转、乡镇围绕村庄转、村庄围绕群众转”的乡村治理新格局。

截至今年9月6日16时，“巨好办”服务平台累计收到上报事项55万余件，已办结53万余件，办结率超过97%。“在未办结的1.3万余件事项中，8400余件正按时间节点正常办理，5300多件为超期办理或申请延期办理。”刘彦良说，有的事项办理难度较大或办理周期较长，平台根据情况，对这些事项组织多部门联席会商办理或挂账督办。

织密一张“网络”

线上线下齐发力，依托2800余名网格员延伸服务触角

63岁的刘彩平是堤村乡农民，虽然不能熟练使用智能手机，但她的诉求也能第一时间通过“巨好办”服务平台及时上报。“网格员隔三差五上门走访，我的心里话都乐意跟她讲。”刘彩平笑盈盈地说。

“巨鹿县常住人口约29.3万，其中60岁以上老人约6.7万。老年群体占人口比重较大，很多老人不能熟练使用智能手机。”刘彦良说，对于众多不能熟练使用智能手机的老年人而言，“数字鸿沟”短期内仍难以逾越。

如何延伸数字化乡村治理触角?巨鹿县将原有的食品安全协管员、民政协管员等各类网格员进行整合，打造了一支综合网格员队伍，实行分片管理，负责辖区内所有信息、诉求的收集和上报。

31岁的高令娟是刘彩平所在片区的网格员。去年，刘彩平突发疾病，基本丧失了劳动能力，急需救助。高令娟走访时了解到这一情况，通过“巨好办”服务平台及时上报，相关信息流转至堤村乡。两天后，乡民政助理员便与高令娟一同来到刘彩平家中，为她办理相关救助手续。

今年，刘彩平病情反复，时常去医院治疗。高令娟总是第一时间通过“巨好办”服务平台为刘彩平申请医疗报销。“每次我前脚刚出院，后脚小高就到俺家了。”刘彩平说。

“线上线下齐发力，依托2800余名网格员消弭‘数字鸿沟’，把信息化服务触角延伸到群众家门口。”刘彦良介绍，目前巨鹿县网格员已覆盖全县所有社区、村庄。

在巨鹿县大数据发展中心一层，“巨好办”服务平台指挥调度中心大屏幕的县域地图上，一条条信息实时生成。“这是我们的‘热力图’，集中展示了各地区、各类事项的上报频次。”刘彦良说，这些由网格员、村民申报的标注有地址、类别的信息，经“热力图”分析后，将成为各部门优化治理措施的重要依据。

“村前的垃圾点有异味，请及时清理。”“村西垃圾点的垃圾已溢出桶外，未及时清理。”……高令娟清楚记得，去年夏天，由她申报的事项中，近一半与村里的垃圾有关。彼时，垃圾清理问题成为巨鹿县各乡镇村庄上报的高频事项。

今年初，县大数据发展中心依据“巨好办”服务平台数据，形成了一份大数据分析报告，推送至县直所有部门和乡镇。报告显示：去年，网格员和村民上报的事项中，有近4万件涉及垃圾清理问题，占全年上报事项总量的近三成。

巨鹿县城市管理综合行政执法局依据通报内容，及时调整了清洁车辆、人员和物资配备，在相应区域增设垃圾桶，并相应增加了清运次数。同时，在全县10个乡镇推行保洁、清运、收集“一把笤帚到底”模式，实施生活垃圾“日产日清”“即产即清”。“如今村里不仅增设了垃圾点，每天早上还有人准时清理。”走街串巷时，高令娟再也不用到垃圾堆散发酸臭味。

“我们的大数据分析汇总通报原本一年发布一次。为更加科学动态地反映基层治理中存在的问题，今年起调整

为半年发布一次。”刘彦良说，不久前，上半年通报已出炉，数据显示，路灯、井盖等基础设施损坏问题反映比较集中，“我们已经督促相关部门、乡镇建立长效机制，加强维护。”

形成一份清单 厘清权责“边界线”，划定履职“责任田”，基层治理效能持续提升

一条宽阔公路，两侧街巷整洁，沿途秩序井然，全程畅行无阻。记者驱车行驶在省道邢德线(S324)小吕寨镇路段时，很难想象这里曾经“脏乱差”，道路两侧许多小店一度占道经营，不仅影响村容村貌，而且存在安全隐患。

去年4月，小吕寨镇小吕寨村网格员吕和勇将上述问题通过“巨好办”服务平台上报。由于县级职能部门与乡镇政府职能交叉、管理重叠，小吕寨镇认为处置门店占道经营问题超出自身职权范围，巨鹿县城管局则主张按照属地管理原则应由小吕寨镇进行管辖，问题一度搁置了两个多月。

难题如何破解?巨鹿县大数据发展中心的归口管理部门——巨鹿县委组织部随即制定责任清单，探索形成权责清晰的长效工作机制。“我们查阅相关法律法规，梳理部门职责，征求各乡镇和部门意见……”巨鹿县委常委、组织部部长李玲介绍，县委组织部牵头，各部门、乡镇参与，一场场联席会议在县委大数据发展中心的会议室召开。

起初，各单位相关负责人仍站在各自立场发表观点。县城管局有关负责同志率先发言：“实施乡镇综合行政执法改革后，行政执法权已下放至乡镇，乡镇应当落实好辖区管理的属地责任。”

这个说法并未获得乡镇有关负责人的认可。他们拿出了《河北省城市市容和环境卫生条例》，其中规定，对“擅自在城市道路两侧和公共场地摆设摊点”行为的管理权限属于市容和环境卫生行政主管部门。

“小吕寨镇虽不属于条例中规定的‘县级以上人民政府所在地的城区’，但省道邢德线(S324)小吕寨镇路段距离县城不到5公里，所以在市容和环境卫生管理上，长期以来都是参照这个条例执行。”刘彦良向记者解释道。

双方意见不统一怎么办?李玲和同事们广泛查阅上级文件，借鉴其他地方工作经验，多次征询双方意见，最终促成县城管局与乡镇达成共识：建立“职能部门为主、乡镇协调配合”的工作机制。针对占道经营问题，县城管局按照职责分工，依法对辖区内商铺和流动摊点经营情况进行监督管理，指导乡镇开展工作；属地乡镇协调配合，组织执法力量开展日常巡查，发现违法行为及时劝阻，对不听劝阻者，与城管局依法对其进行行政处罚。

一个个分歧逐渐化解，一项项责任逐步明晰。去年6月，《巨鹿县县乡“巨好办”事项主体责任和配合责任清单目录》编制完成，由县委组织部印发。清单包括生态环境、城乡建设、市场监管等28项内容，划清了县乡职责边界。

按照新的工作机制，由县城管局主导，小吕寨镇政府配合，双方执法人员协作，省道邢德线(S324)小吕寨镇路段沿公路两侧门店占道经营问题得到解决。

“厘清权责‘边界线’，划定履职‘责任田’，实现‘管理盲区’全覆盖，基层治理效能持续提升。”刘彦良介绍，巨鹿县还建立了“巨好办”服务平台“红黑榜”制度，对工作不力、执行不到位的部门和乡镇以“黑榜”点名通报，对工作量化靠前、创新典型的以“红榜”总结推广。

今年以来，张王疃乡已7次登上“巨好办”服务平台月度“红榜”，是全县登



图①:巨鹿县一名村民用“巨好办”服务平台反映村庄道路塌陷问题。

图②:在巨鹿县农业农村局视频会议室内,农技人员依托“巨好办”服务平台为农户提供远程技术指导。

图③:巨鹿县堤村乡网格员高令娟(左)指导村民用“巨好办”服务平台上报诉求信息。

图④:巨鹿县大数据发展中心“巨好办”服务平台指挥调度中心工作场景。以上图片均为胡良川摄

上“红榜”次数最多的乡镇。而在去年，张王疃乡还位于“黑榜”之首。

“去年我们乡的平台事项上报率和办结率都很低，问题到底出在哪?”张王疃乡乡长李亦飞介绍，今年元旦假期后的第一个工作日，一场集体“剖析”会在乡政府会议室召开：“网格员队伍年龄结构偏大，有些网格员使用智能手机不熟练，导致工作流于形式，上报事项少，报送的信息质量偏低。”“平台上线了，咱的工作方式没跟上，不懂得利用平台去解决问题。”……

找准问题所在，张王疃乡决定先从优化网格员队伍做起，吸纳空闲时间较多、有一定文化水平、沟通能力较强的村民进入网格员队伍。

新人到岗后，张王疃乡立刻对其开展培训，明确职能范围，并现场教授他们如何使用“巨好办”服务平台。队伍强了，机制顺了，张王疃乡今年1月上报有效事件1911件，办结事件1840件，与去年12月相比，分别增加了1157件、1253件，荣登当月“红榜”。

“‘红榜’是荣誉，更是鞭策，干部群众都备受鼓舞。”李亦飞说，张王疃乡已将“巨好办”平台涉及的所有事项梳理为人居环境、乡风文明、矛盾纠纷等13类，每类明确一名责任人，每月初由乡党委书记、乡长开展一次调度督导。

打造一条“云链”

利用信息技术服务“三农”，持续拓展平台功能，实现种、管、收、售全程数字化

地头凉风习习，堤村乡百亩金银花种植基地里，盎然绿意间，金银花绽放。巨鹿县是我国金银花主产地之一，

全县常年种植面积13万亩，年产干货1.4万吨，总产值超过20亿元。

去年8月，堤村乡孔寨村网格员卢俊飞在自家地里发现金银花叶子干枯。与周边的金银花种植户沟通交流后，他意识到这是堤村乡普遍存在的现象，便通过“巨好办”服务平台上报情况，请求专家进行田间管理指导。县调度中心将这一事项流转至县农业农村局处置。

县农业农村局技术人员赶到实地查看，发现金银花叶干枯问题的成因在于农户浇水过多，导致土壤过度湿润，进而引发病菌滋生。堤村乡根据县农业农村局给出的建议，通过乡村大喇叭广播、村民微信群议事群转发等形式，快速动员相关种植户采取修剪病枝、换土移盆、晒干土壤等措施，成功抑制了金银花叶枯黄病情扩展蔓延。

如何举一反三?县农业农村局副局长马海峰对“巨好办”服务平台上报事件的数据进行梳理，发现流转至县农业农村局处置的事项中，金银花的种植咨询问题占比很大。“长期以来，金银花种植以农户散种为主，施肥、用药、管理各不相同，导致品质参差不齐。”马海峰说。

通过分析平台数据、邀请专家调研、组织多方座谈，巨鹿逐步形成了“数字化管理提水平，信息化溯源铸品质”的金银花全产业链品质提升工作思路：依托“巨好办”服务平台，开发金银花全产业链数字平台，推动实现金银花标准化种植和智慧化管理。

去年9月，巨鹿县选取首期70户6000多亩金银花地作为试点，安装智能摄像头、气象站、土壤墒情监测仪、虫情测报站等智能化设备，实现水、土、长势等种植信息实时采集，种植情况远程操控。今年4月，巨鹿县金银花全产业链数字平台上线；7月，该平台接入“巨好办”服务平台首页端口。

设备升级，管理跟上。县农业农村局汇集实时传送的种植信息后，组织专家分析研究，通过“巨好办”服务平台向种植户及时推送种植、管理、施肥、用药等方面的指导信息。种植户有种植问题咨询或技术指导需求时，也可通过“巨好办”服务平台上传，由专家“一对一”指导。

走进堤村乡前堤村，种植户杨培武和妻子正在地里忙着除草、修剪、采摘第四茬金银花。种植金银花20多年，杨培武过去全凭经验。“今年第二茬花采摘完后，县里的农技专家通过‘巨好办’平台查看墒情，提醒我有蚜虫虫害风险，需要及时预防。”杨培武说，在专家指导下，今年金银花的长势比往年好，产量也提高不少。

管理提水平，溯源铸品质。在金银花全产业链数字平台中，巨鹿县建立了“金银花全生命周期溯源系统”。

杨培武种植的金银花全部被纳入这个系统，实现金银花种植、加工、销售全程可追溯。

“从种到收全程监管，农产品质量可追溯，金银花自然不愁销路。”杨培武过去不时遭遇“丰产不丰收”的窘境，今年金银花还没上市，就有企业直接来地里收，价格比市场价还高。

马海峰介绍，今年收获季，巨鹿县与一家大型制药企业达成3万亩金银花收购协议，品质达到数字化种植标准的，单价高出市场价10%至15%。

“我们将进一步丰富‘巨好办’平台功能，开发更多群众高频使用的应用场景，着力提升基层治理数字化水平。”巨鹿县委书记杨振东说。